

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki banyak moda transportasi yang dapat digunakan untuk mengangkut barang ataupun jasa transportasi disini merupakan hal yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Seperti halnya, transportasi darat contohnya adalah kereta api. Kereta Api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.¹

Banyak yang memilih menggunakan jasa pengangkutan Kereta Api karena cenderung lebih murah dan cepat dibanding dengan transportasi lainnya. Kereta Api juga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar selain itu merupakan salah satu angkutan yang efisien untuk jumlah penumpang yang tinggi sehingga sangat cocok untuk angkutan massal. Pengangkutan merupakan kegiatan pemuatan penumpang atau barang kedalam alat pengangkut, pemindahan penumpang atau barang ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan penumpang atau pembongkaran barang dari alat pengangkut di tempat tujuan yang disepakati.

Fungsi dan peranan pengangkut sangat penting dalam kehidupan masyarakat dan berpengaruh pada berbagai aspek, baik aspek ekonomi sosial

¹ UU No.23 tahun 2007 BAB I Ketentuan Umum Pasal (1) (2) Dan juga pada PP No. 72 tahun 2009 dan PP No. 56 Tahun 2009.

budaya bahkan aspek hukum. Aspek hukum memiliki peranan dalam bidang pengangkutan mengenai ketentuan hukum didalam hak, kewajiban dan tanggung jawab. Industri pengangkutan memiliki hak dan kewajiban antara pengangkut dan pengirim. Hubungan timbal balik antara pengangkut dengan pengirim terjadi karena adanya perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses pengangkutan. Dalam setiap perjanjian terdapat hak dan kewajiban dari para pihak yang berjanji, demikian pula halnya dalam perjanjian pengangkutan kereta api terdapat hak dan kewajiban dari pihak penyelenggara angkutan dan pihak penumpang.²

Menurut Pasal 132 ayat (1) UU No 23 Tahun 2007 tentang Perkerataapian, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengangkut orang yang telah memiliki karcis. Setiap penumpang yang telah memiliki karcis berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih. Kewajiban pihak pengangkut ini merupakan kontra prestasi atas hak yang dimiliki oleh penumpang yang telah membayar biaya pengangkutan dan memiliki karcis sebagai bukti telah terjadinya perjanjian pengangkutan kereta api.

Kewajiban utama pengangkut ialah untuk menjaga keselamatan kenyamanan penumpang seperti halnya dengan keterlambatan kedatangan kereta api seharusnya dapat dihindari. Hal ini sesuai dengan pasal 133 ayat 1 UU No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang berbunyi:

² Muhammad Sofyan. 2016. *“Tanggung Jawab Keperdataan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Atas Kecelakaan Yang Terjadi Saat Mengangkut Penumpang* “ Jurnal ilmiah Privat Law Vol. IV No.2

“ Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib:

- a. mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
- b. mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
- c. menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
- d. mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan masyarakat; dan
- e. mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.”

Selain itu tanggung jawab dari PT. KAI terdapat didalam Pasal 133 ayat (2) UU No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian terkait tentang pemberitahuan yang berbunyi:

“ Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib mengumumkan kepada pengguna jasa apabila terjadi pembatalan dan penundaan keberangkatan, keterlambatan kedatangan, atau pengalihan pelayanan lintas kereta api disertai dengan alasan yang jelas”

Jikapun hal itu terjadi PT KAI seharusnya dapat memberikan tanggung jawab berupa penggantian biaya dan ganti rugi yang dikeluarkan oleh konsumen pengguna jasa Kereta Api. Pengguna Jasa Kereta Api juga bisa mendapat kompensasi sesuai dengan kerugian yang didapat sesuai dengan PM. 47 Tahun 2014 Pasal 5 Ayat (2) tentang Standar Pelayanan Umum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api yang berbunyi:

“ Dalam hal terjadi keterlambatan keberangkatan perjalanan terjadwal dari kereta api antarkota, pada stasiun kereta api keberangkatan setiap penumpang mendapatkan kompensasi berikut:

- a. Lebih dari 3(tiga) jam wajib diberikan minuman dan makanan ringan;
- b. Selanjutnya lebih dari 5(lima) jam diberikan kompensasi berupa makanan berat dan minuman dan berlaku kelipatannya.”

Namun hal tersebut belum memenuhi harapan masyarakat mengenai ketepatan waktu pada penjadwalan kedatangan kereta api. Seperti masalah keterlambatan kereta api Sancaka dari stasiun Surabaya dengan tujuan akhir stasiun Yogyakarta dengan menempuh rute Surabaya Gubeng-Mojokerto Jombang-Nganjuk-Madiun-Solo Balapan-Klaten-Yogyakarta. Keterlambatan kereta api Sancaka disebabkan oleh beberapa hambatan yaitu tunggu kedatangan rangkaian mencapai 30 menit, tertahan sinyal masuk 25 menit, gangguan pengereman kereta 40 menit, dan mengalami pemberhentian paling lama di stasiun Nganjuk dan Madiun karena pemberlakuannya 1 jalur untuk beberapa kereta yang menuju Yogyakarta, hal ini menyebabkan kereta api mengalami hambatan yaitu waktu tunggu persilangan yang cukup lama mencapai 60 menit untuk satu kali berhenti. Dari penyebab keterlambatan yang terjadi pada kereta api Sancaka, kereta api mengalami keterlambatan kedatangan di stasiun tujuan akhir yaitu stasiun Yogyakarta selama 195 menit atau sekitar 3 jam 15 menit.

Hal ini jelas menyebabkan kerugian pada penumpang khususnya penumpang yang memiliki tiket kereta sambung yang harus segera melanjutkan perjalanan dengan kereta lain, apabila di kereta awal penumpang mengalami keterlambatan kedatangan tentunya penumpang akan ketinggalan di kereta yang selanjutnya. Selain itu pemberian tanggung jawab yang terlalu

rumit membuat konsumen tidak peduli terhadap hak-haknya. PT. KAI (Persero) selaku pelaku usaha tidak hanya melanggar perjanjian timbal balik antara PT. KAI (Persero) dengan konsumen, tetapi juga melanggar UU Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

“Konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”

Faktor yang menyebabkan dapat terjadinya keterlambatan kedatangan pada rangkain kereta api sehingga tidak memenuhi kewajiban tersebut maupun karena kelalaian dan/atau yang kedua, dikarenakan keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, artinya adanya kejadian-kejadian di luar kemampuan PT. KAI dalam menjalankan kewajibannya. Selain itu keadaan dimana PT KAI Sengaja Tidak memenuhi kewajiban atau lalai dalam melakukan tanggung jawabnya.

Sebagai pihak penyelenggara sarana perkeretaapian PT KAI mempunyai tanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan kenyamanan penumpang, pengguna jasa perkeretaapian, dalam hal tanggung jawab ini, terdapat dua bentuk yang dibedakan antara tanggung jawab pihak penyelenggara prasarana perkeretaapian dan pihak penyelenggara sarana perkeretaapian. Penyelenggara prasarana perkeretaapian adalah pihak yang menyelenggarakan prasarana perkeretaapian berupa penyelenggaraan prasarana perkeretaapian dan/atau sarana-sarana perkeretaapian, sedangkan penyelenggara sarana perkeretaapian adalah badan usaha yang mengusahakan sarana perkeretaapian umum yang saat ini dilasanakan oleh PT KAI.

Jasa angkutan darat dalam menawarkan jasa seharusnya berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya. Konsumen akan sangat teliti menyeleksi dan sangat memperhitungkan jenis pelayanan yang diberikan jasa transportasi tersebut, sehingga hal ini merupakan sebuah tantangan dalam jasa transportasi khususnya Kereta Api dalam meningkatkan kualitasnya.³

Konsumen mengharapkan untuk memperoleh pelayanan yang maksimal dari para penyedia jasa dengan menyediakan service yang memuaskan harapan mereka atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, manajemen dari faktor jasa perlu untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Keberadaan kereta api diharapkan bukan sekedar memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi sebagai alat angkut dan distribusi saja akan tetapi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemakai jasa kereta api, dengan memberikan kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu. Sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif terhadap jasa transportasi darat.

Berkaitan dengan fakta-fakta yang telah diuraikan diatas mengenai tanggung jawab PT Kereta Api Indonesia dalam penyelesaian permasalahan keterlambatan kedatangan Kereta Api. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti dan membahas dalam penelitian ini dalam bentuk kajian ilmiah yang berjudul **“Tanggung Jawab PT Kereta Api Indonesia (Persero) Terhadap Penumpang Berkaitan Dengan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api (Studi Kasus di Daop VIII Surabaya Gubeng)”**

³ Nickyta Firmaniar. 2013.” *Penerapan Prinsip Fault Liability Oleh Pengangkut Terhadap Penumpang Tidak Berkarcis Berdasarkan Pasal 491 Kuid Dan Pasal 157 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian* “

B. Rumusan Permasalahan

Dalam suatu penelitian, perumusan masalah merupakan hal yang penting agar dalam penelitian dapat lebih terarah dan terperinci sesuai dengan tujuan yang dikehendaki. Berdasarkan pada uraian dari latarbelakang di atas, adapun perumusan permasalahan yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Tanggung Jawab PT KAI (Persero) Terhadap Penumpang Yang Mengakibatkan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api?
2. Bagaimana Tindakan PT KAI (Persero) dalam mengatasi Masalah keterlambatan kedatangan Kereta Api ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian hukum ini ialah:

1. Untuk memahami dan mengkaji mengenai Pelaksanaan Tanggung Jawab PT KAI (Persero) Terhadap Penumpang Yang Mengakibatkan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api
2. Untuk memahami dan mengkaji mengenai Tindakan PT KAI (Persero) dalam mengatasi terjadinya keterlambatan kedatangan Kereta Api.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian hukum ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Bagi PT KAI (Persero)

Manfaat penelitian ini bagi PT KAI (Persero) dapat mengevaluasi hambatan dalam proses penyelenggaraan perkeretaapin da juga dapat mengetahui faktor keterlambatan terbanyak di Daop VIII Surabaya. Dan tentunya dapat dijadikan acuan untuk pelaksanaan penyelenggaraan perkeretapian kedepannya agar menjadi lebih baik.

2. Bagi Konsumen

Memberikan pengetahuan kepada konsumen mengenai tanggung jawab PT KAI saat terjadi keterlambatan serta dapat melindungi hak-hak konsumen mengenai pemberian kompensasi apabila terjadi keterlambatan kedatangan kereta api.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapatt menjadi bahan pertimbangan pemerintah apabila akan melakukan pebaikan pranata hukum pengangkutan di Indonesia khususnya dalam hal revisi UU No 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Serta sebagai referensi kebijakan bagi pemerintah untuk menciptakan sistem transportasi yang jauh lebih baik daripada sebelumnya.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai Pelaksanaan Tanggung Jawab PT Kereta Api terhadap penumpang dalam hal keterlambatan kedatangan Kereta Api . Di samping itu untuk mengurangi permasalahan-permasalahan yang terdapat di PT Kereta Api Indonesia, sehingga penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan Transportasi di Indonesia. Serta menjadi sumbangsih pemikiran

bagi kalangan praktisi hukum maupun pelaku kekuasaan dalam menjalankan pengangkutan di Indonesia.

F. Metode Penelitian

Penulisan karya ilmiah ini akan dibuat dalam bentuk penelitian yang juga membutuhkan beberapa terapan ilmu demi memudahkan tercapainya penelitian yang ilmiah dan dapat menjadi sumber data dan sumber ilmu yang akurat. Penelitian dalam ilmu hukum adalah keseluruhan aktivitas berdasarkan disiplin ilmiah untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis dan menginterpretasi fakta serta hubungan di lapangan hukum yang relevan bagi kehidupan hukum, dan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dapat dikebangkan prinsip-prinsip ilmu pengetahuan dan cara-cara ilmiah untuk menanggapi berbagai fakta dan hubungan tersebut.⁴

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan ini adalah penelitian hukum dengan mempergunakan cara pendekatan Yuridis Sosiologis. Yaitu metode pendekatan dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku, serta apa yang terjadi dalam kenyataannya. Dalam penelitian ini yang menjadi tujuan adalah untuk mengetahui Tanggung Jawab PT KAI (Persero) Terhadap penumpang Berkaitan Dengan keterlambatan kedatangan Kereta Api serta mengetahui tindakann dari PT KAI (Persero) dalam mengatasi masalah keterlambatan yang terjadi di Daop VIII Surabaya.

⁴ Zainudin Ali, 2013. *Metode Penelitian Hukum (cetakan keempat)*. Jakarta. Sinar Grafika. Hlm.18

2. Data Hukum

Data primer yaitu data yang akan diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu Daop 8 Surabaya PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)

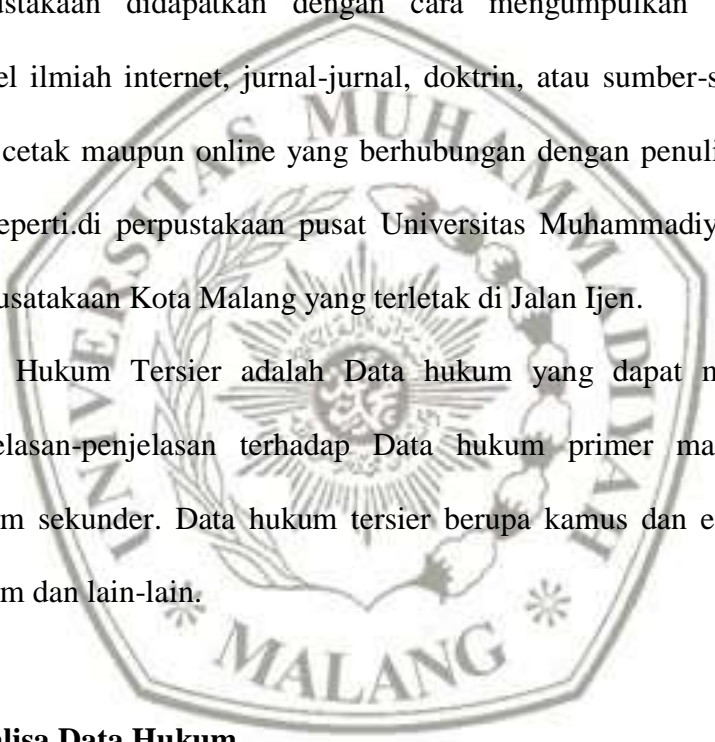
Jl. Gubeng Masjid Surabaya 60131 mengenai masalah-masalah yang menjadi pokok bahasan melalui wawancara dengan unit operasi Daop 8 Surabaya Gubeng dengan narasumber yakni Bapak Fibri Ariyanto selaku assistant manager perjalanan kereta api Daop 8 Surabaya, yang dianggap memiliki keterkaitan dan kompetensi dengan permasalahan yang ada. Data dalam penelitian ini yaitu data yang berkaitan dengan masalah keterlambatan kedatangan kereta api. Serta melakukan wawancara dengan penumpang yang mengalami keterlambatan

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari kepustakaan berupa literature dari buku, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian, data arsip dan data resmi lainnya, browsing dari internet, Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang, dan Perpustakaan Umum Kota Malang.

Data tersier adalah data yang diperoleh dari ensiklopedia, jurnal hukum, kamus hukum dan kamus besar bahasa Indonesia. Penulis menggunakan data tersier sebagai data yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

3. Sumber Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- 
- a. Teknik pengumpulan data primer menggunakan teknik wawancara yang dilakukan adalah dengan wawancara Bapak Fibri Ariyanto selaku assistant manager perjalanan kereta api Daop 8 Surabaya terarah yaitu peneliti sudah mengatur pertanyaan-pertanyaan tertentu dengan membatasi aspek-aspek permasalahan yang diperiksa.
 - b. Data Sekunder akan diperoleh dengan cara: Studi Kepustakaan Studi Kepustakaan didapatkan dengan cara mengumpulkan bahan-Data artikel ilmiah internet, jurnal-jurnal, doktrin, atau sumber-sumber lain baik cetak maupun online yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini seperti di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Malang Perpustakaan Kota Malang yang terletak di Jalan Ijen.
 - c. Data Hukum Tersier adalah Data hukum yang dapat memberikan penjelasan-penjelasan terhadap Data hukum primer maupun Data hukum sekunder. Data hukum tersier berupa kamus dan ensiklopedia hukum dan lain-lain.

G. Teknik Analisa Data Hukum

Dalam memecahkan permasalahan pada topik yang dibahas, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan.

Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai Data pembahasan hasil penelitian. dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai Data penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”.

Analisis data kualitatif sebagai cara penjabaran data berdasarkan hasil temuan di lapangan dan studi kepustakaan, kemudian disusun dan dilakukan reduksi dan pengolahan data sehingga menghasilkan suatu sajian data yang kemudian dari data tersebut ditarik suatu kesimpulan.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penulisan hukum ini, penulis membagi dalam 4 bab dan masing-masing bab terdiri atas sub yang bertujuan agar mempermudah pemahamannya. Adapaun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini Penulis membagi pendahuluan dalam beberapa sub bab diantaranya terdiri dari latar belakang sebagai penjelasan dan pengantar dalam permasalahan yang diangkat oleh Penulis. Rumusan masalah dibagi menjadi dua permasalahan yang akan menjadi fokus permasalahan dalam penulisan ini. Tujuan penulisan, merupakan penyampaian yang akan dilakukan oleh Penulis dalam membuat penulisan hukum ini. Manfaat penulisan terdiri dari aspek teoritis dan aspek praktis yang menjadi suatu penjelasan mengenai siapa saja dan apa saja yang akan mendapatkan manfaat dari penulisan ini, serta kegunaan penulisan

bagi Penulis, masyarakat, kalangan praktisi hukum dan akademisi. Metode Penulisan yang digunakan oleh Penulis ialah penelitian hukum dengan pendekatan yuridis sosiologis. Rencana jadwal penelitian dimaksudkan untuk merencanakan penelitian hukum yang akan dilakukan Penulis. Sistematika penulisan dalam penelitian hukum ini terdiri dari BAB I, BAB II, BAB III, dan BAB IV.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka merupakan penggunaan beberapa terminologi yang akan digunakan Penulis guna memfokuskan permasalahan yang akan dibahas. Dalam tinjauan pustaka, maka batasan yang dibuat oleh Penulis dengan menggunakan beberapa terminologi, akan dijabarkan sesuai dengan kajian pustaka yang ada berserta pendapat ahli yang akan didapatkan oleh Penulis dalam penelitian kepustakaan.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini adalah inti dari penulisan hukum yang dibuat oleh Penulis. Dalam bab ini akan diuraikan tentang gambaran mengenai pembahasan dari rumusan masalah yang diangkat yaitu Pelaksanaan Tanggung Jawab PT KAI (Persero) Terhadap Penumpang Yang Mengakibatkan Keterlambatan Kedatangan Kereta Api dan juga Tindakan PT KAI (Persero) dalam mengatasi masalah keterlambatan kedatangan Kereta Api sesuai dengan sumber yang didapatkan oleh Penulis setelah melakukan penelitian secara langsung.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan hukum ini dimana berisi kesimpulan dari pembahasan bab sebelumnya serta berisikan saran penulis dalam menanggapi permasalahan yang menjadi fokus kajian serta berisikan saran dan rekomendasi penulis sehingga diharapkan menjadi masukan yang bermanfaat bagi semua pihak.

